

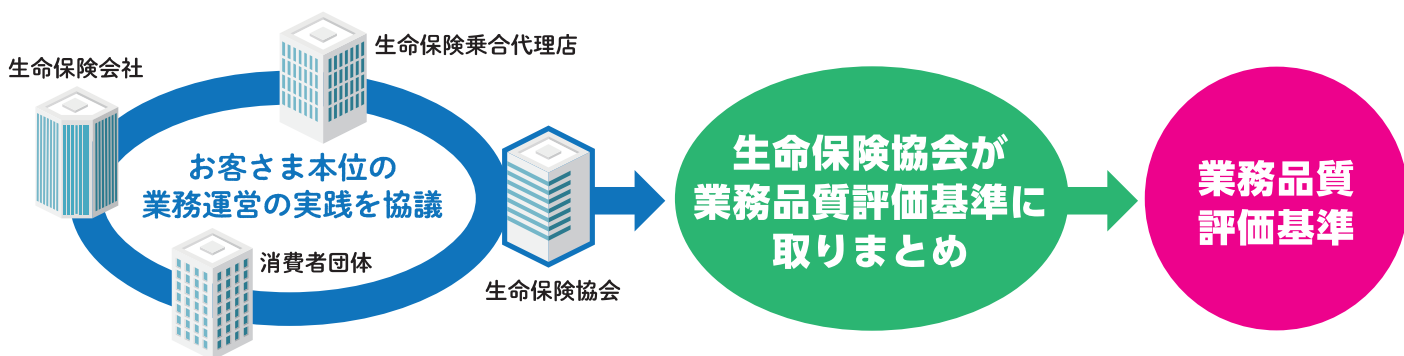


当社は

# 生命保険協会の認定代理店です

**認定代理店**とは生命保険協会による業務品質調査を受審し、**業務品質評価基準**のすべての基本項目を達成した代理店のことです。

**業務品質評価基準**とは、お客さま本位の業務運営の実践が求められるなか、生命保険乗合代理店、生命保険会社、消費者団体の代表などでお客さま本位の業務運営の実践を協議し、消費者にとって理想的な生命保険乗合代理店として求められる取組みを生命保険協会が取りまとめたものです。



**4つの視点**とは「顧客対応」、「アフターフォロー」、「個人情報保護」、「ガバナンス」で、基本項目は約140の項目から構成されています。

4つの視点	視点の概要	基本項目数*
顧客対応	✓ 契約時の対応が適切に行われている	約40項目
アフターフォロー	✓ 契約後のアフターフォローが充実している	約20項目
個人情報保護	✓ お客さまの個人情報の管理ができています	約20項目
ガバナンス	✓ 健全な経営・企業活動が行われている	約60項目

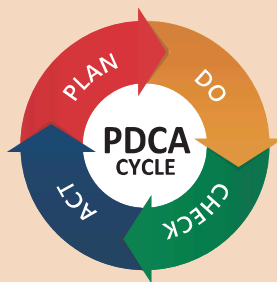
\*基本項目数は業務品質評価基準の見直し等により変更することがあり、認定代理店の認定年度によって項目数が前後しますので、概算で表示しています。

合計 約140項目

**業務品質調査のポイント** 業務品質調査とは、生命保険協会が、希望される代理店に対して、業務品質評価基準に基づき調査および評価を行う制度です。「計画」「実施」「点検」「改善」のいわゆるP・D・C・Aサイクルが確立されているか、態勢が整備できているかという観点で評価を実施しており、業務運営のルール、ルールに則した実行、実行状況の検証、検証結果を踏まえた改善を行っているかを確認しています。

① 業務を運営する際の  
ルールや規程があるか

④ 検証結果を踏まえ、  
改善しているか



② ルールや規程に則して  
実行できているか

③ 実行状況を代理店が  
検証しているか



生命保険乗合代理店業務品質評価運営

当社は

**生命保険協会** の **認定代理店** です

認定代理店  
ってなに？



**認定代理店**とは生命保険協会による業務品質調査を受審し、「**業務品質評価基準**」のすべての基本項目を達成した代理店のことです。

業務品質評価基準がよくわからないなあ…？

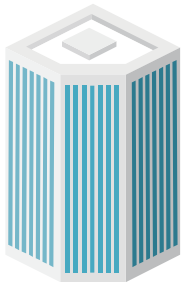


**業務品質評価基準**とはお客さま本位の業務運営の実践が求められるなか、**生命保険乗合代理店**、**生命保険会社**、**消費者団体の代表**などでお客さま本位の業務運営の実践を協議し、消費者にとって**理想的な生命保険乗合代理店**として求められる生命保険協会が取りまとめたものです。

**生命保険乗合代理店**

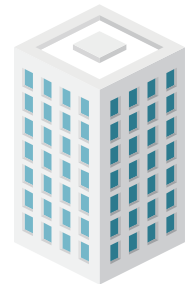


お客さま本位の業務運営の  
実践を協議



**生命保険会社**

**生命保険協会**



**消費者団体**

生命保険協会が業務品質  
評価基準に取りまとめ

**基本項目を4つの視点に区分**

くわしい解説は  
ウラにあります。

ウラ面もご覧ください。

なるほど！



4つの視点を  
教えて!



**4つの視点**とは「顧客対応」「アフターフォロー」「個人情報保護」「ガバナンス」で、基本項目は約140の項目から構成されています。

## 4つの視点

	視点の概要	基本項目数 <sup>※</sup>
顧客対応	契約時の対応が適切に行われている	約 40
アフターフォロー	契約後のアフターフォローが充実している	約 20
個人情報保護	お客さまの個人情報の管理ができています	約 20
ガバナンス	健全な経営・企業活動が行われている	約 60

※基本項目数は業務品質評価基準の見直し等により変更することがあり、認定代理店の認定年度によって項目数が前後しますので、概算で表示しています。

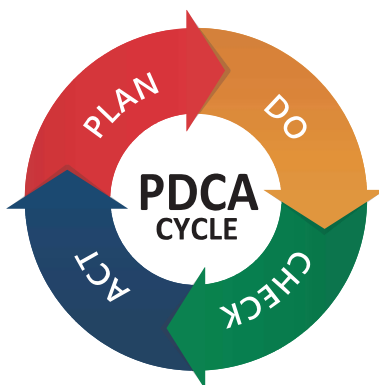
合計 約140

## 業務品質調査のポイント

業務品質調査とは、生命保険協会が、希望される代理店に対して、業務品質評価基準に基づき調査および評価を行う制度です。「計画」「実施」「点検」「改善」のいわゆるP-D-C-Aサイクルが確立されているか、態勢が整備できているかという観点で評価を実施しており、業務運営のルール、ルールに則した実行、実行状況の検証、検証結果を踏まえた改善を行っているかを確認しています。

① 業務を運営する際のルールや規程があるか

④ 検証結果を踏まえ、改善しているか



② ルールや規程に則して実行できているか

③ 実行状況を代理店が検証しているか